

Intertek

**UNIVERSITA DEGLI
STUDI DI BERGAMO**

Audit Report

Re-certification

Nr. MIC:	CMPY-025707
Cliente/Indirizzo:	UNIVERSITA DEGLI STUDI DI BERGAMO Via Caniana, 2 Bergamo, Bergamo 24127 Italy
Campus:	Centro di Assistenza Via San Bernardino, 72/E Bergamo, Bergamo 24127 Italy
Criteri di Audit:	UNI EN ISO 9001:2008
Tipo di Audit:	Re-certification
Data di Audit:	Bergamo, Italia: 17-Dic-2015 al 18-Dic-2015
Audit Team (ruolo)	Paolo Marasciulo (Lead Auditor, Bergamo, Italia)

Scopo di certificazione:

Sito/i: UNIVERSITA DEGLI STUDI DI BERGAMO, Bergamo, Bergamo, Italia

UNI EN ISO 9001:2008:

Progettazione ed erogazione di azioni formative. Erogazione di attività di orientamento e di gestione della mobilità internazionale degli studenti.

Esclusioni

7.6

Conclusioni:

Nessuna azione richiesta

Il Sistema di Gestione è stato trovato pienamente efficace (nessuna NC è stata emessa)

Sintesi

Punti di forza (Strengths)	<ul style="list-style-type: none"> • Buona definizione della struttura documentale • Forte motivazione al miglioramento continuo da parte dei responsabili coinvolti direttamente nella gestione qualità • Molto bene gestiti tutti i servizi, i cui ambiti sono oggetto di certificazione. • Buono il Sistema Informativo e Gestionale • Buon clima di collaborazione, fra responsabili e colleghi. • Accoglienza in portineria (turno di pomeriggio del 17/12/2015) : gentilezza , cordialità e molta disponibilità a fornire informazioni.
Punti di debolezza (Weakness)	<p>- comunicazioni interne, forse ancora con margini di miglioramento, anche per la difficoltà , talvolta oggettiva, di lavorare spesso in situazioni di inter - plesso.</p> <p>- accoglienza in portineria (turno di mattina del 17/12/2015) : poca Intelligenza Emotiva - I.E. Occorre prestare più attenzione alla primissima accoglienza telefonica e di ricevimento all'ingresso.</p>
Opportunità (Opportunities)	<p>- Potrebbe essere opportuno riportare su file excel delle AC e AP tutte le OSS e OdM emessi nell'audit interno</p> <p>- Auspicabile che l'Ateneo possa dotarsi di sedie , ad uso luoghi pubblici, per le aree di attesa ricevimento studenti (non è elegante ed idoneo ad un ambiente di lavoro consono vedere tutti gli studenti "stravaccati" per terra in attesa di ricevimento)</p> <p>- Auspicabile , a fronte delle interessantissime analisi dei dati sulla mobilità degli studenti, che aumentino l'interesse per la mobilità ad esperienze Erasmus e la probabilità di successo alle selezioni, per gli studenti di Scienze Sociali (psicologia e scienza dell'educazione) e Giurisprudenza .</p>
Minacce (Threats)	<p>Nessuna in particolare.</p>

Intertek Benchmark Maturity Model

Le descrizioni del punteggio sono generiche per tutti i sistemi di gestione e non possono essere personalizzate dall'Auditor, consentendo così la coerenza di interpretazione e standardizzazione dei risultati degli audit a livello mondiale. I punteggi forniti per la vostra organizzazione sono solo a scopo di benchmarking e si basano sulla valutazione del gruppo di verifica. I commenti indicati nelle descrizioni del punteggio appariranno solo se l'auditor ha fornito commenti specifici nel rapporto di Audit.

Direzione	Maturo
<p>Costante evidenza dell'impegno della Direzione, della soddisfazione del cliente e delle parti interessate, della conoscenza/consapevolezza della politica e degli obiettivi, dimostrati dalla maggior parte del personale. Responsabilità e autorità sono evidenti e supportate da dati, trends e relativi KPI. I riesami della Direzione sono completi e sostenuti dalla maggior parte del personale. Le registrazioni sono complete e dimostrano andamento positivo nel miglioramento e nell'apprendimento.</p> <p>Commenti dell'Auditor: Verbale di riesame: 1 volta l'anno. Ultimo al 16/10/2015. Organigramma e ruoli chiaramente definiti e aggiornati nei nominativi. Politica qualità e programmazione confermata, ma comunque discussa durante il riesame. Buone le analisi di customer focus sul territorio. Comunicazioni interne: soddisfacenti. Gli obiettivi per il 2016 sono definiti nel piano degli obiettivi per il miglioramento . Più che sddisfacente l'impegno dei Responsabili e colleghi nel SGQ . Buona la gestione del RDD e RGQ. Organigramma generale non modificato – assegnazione incarichi (aa 2015-2016) Gestione Qualità : D.ssa Gotti e collaborazione Dott. Valsecchi.</p>	
Audit interni	Maturo
<p>Gli audit interni vengono eseguiti a intervalli pianificati e si basano sullo stato e l'importanza dei processi aziendali. I dati vengono raccolti, analizzati e valutati dall'Alta Direzione su base regolare. Esiste un legame tra i risultati di audit interno e lo stato complessivo del Sistema di Gestione. Gli audit team sono addestrati, imparziali e obiettivi nel loro approccio. I rapporti di audit sono chiari, concisi e supportati dalle azioni correttive applicabili. La Direzione è coinvolta nel processo di azioni correttive assicurando un'implementazione tempestiva e un'efficacia complessiva della risoluzione.</p> <p>Commenti dell'Auditor: Gli audit sono stati programmati ed eseguiti nel 2015 da un team da consulente esterno qualificato , con qualifica auditori interni , nel rispetto dell'indipendenza dei ruoli, da un plesso all'altro, a copertura dell'intero sistema di gestione; la frequenza è programmata almeno 1 volta all'anno. Sono stati campionati audit su tutti i servizi , fatti e distribuiti lungo l'anno 2015-2016. Le evidenze del campionamento sono definite e riassunte sul verbale di audit . Rilevate diverse OSS e OdM, dalle quali sono scaturite AC e AP. Migliorata la registrazione delle evidenze di chiusura dei risultati anche degli audit interni. Gestite correttamente le azioni correttive e preventive , a seguito di audit esterni. Bene l'individuazione di azioni preventive . Campionato audit del 11/09/2015 su Mobilità e 17 marzo 2015 sui corsi : più che soddisfacente . Rilievo di alcune OdM . Azioni a seguito: più che soddisfacente. Camp. 14/07/2015: tirocini post laurea e stage. 2 oss emesse. OdM.: riportare su file excel le OSS dell'audit interno. Chiuse anche le OdM emesse anche dal rapporto di audit di certificazione del 2014.</p>	
Azioni correttive	Soddisfacente
<p>Il processo di azioni correttive/preventive soddisfa i requisiti minimi definiti dalla norma. Sono presenti dati derivanti da fonti quali: reclami dei clienti e delle parti interessate, audit interni, analisi di garanzia, difetti, indicatori interni e prestazioni dei fornitori. Il processo include un'analisi dell'efficacia delle azioni intraprese. C'è evidenza di strumenti per la risoluzione dei problemi, utilizzati a supporto del processo.</p> <p>Commenti dell'Auditor: Presente la gestione dei reclami clienti e delle NC, diverse AC e AP sono state identificate e soddisfacentemente attuate. La gestione di tali strumenti di miglioramento avviene attraverso specifica documentazione quale registro/data base delle NC, AC e AP e modulo "Rapporto di NC AC AP"; buono il grado di definizione di dettaglio dei singoli momenti/step di analisi, trattamento, attuazione e verifica dell'efficacia. AC: per la riduzione dei ritardi dei pagamenti: di prossima definizione. N . 87 Adesione consorzio Alma Laura. Pubblicazione dei dati per la valutazione: blocco dell'estrazione dei dati. AP: n 92 e 93 : rispettivamente : identificazione del protocollo di emergenza. E nuovo sito SDM Post Laurea.</p>	

Miglioramento continuo

Maturo

I flussi di dati vengono utilizzati come fonti per guidare il miglioramento continuo nel tempo. Questi possono includere politica del sistema di gestione, obiettivi e risultati di audit, analisi dei dati, azioni correttive e preventive e riesame della direzione. Ci sono evidenze di utilizzo di tecniche avanzate durante il ciclo di miglioramento. Sono stati realizzati benefici economici.

Commenti dell'Auditor:

Il miglioramento continuo viene perseguito principalmente mediante la definizione di target prestazionali degli indicatori che sono monitorati con cadenza periodica e presentati al CD; presente inoltre l'utilizzo di altri strumenti quali: la gestione delle NC, AC, AP, l'analisi della soddisfazione cliente, la gestione dei reclami e gli audit interni, la definizione della formazione e la verifica dell'efficacia.

Si registra una chiara applicazione di una metodologia di Problem Solving sulla gestione delle azioni correttive a seguito di segnalazioni interne o non conformità.

La gestione del monitoraggio sui processi è soddisfacente.

Controllo operativo

Maturo

I controlli operativi sono pianificati e sviluppati. La pianificazione è coerente con tutti gli altri processi di gestione aziendale. Obiettivi, processi, necessità di opportuni documenti aggiuntivi e risorse, attività di verifica e di prova e i requisiti delle registrazioni sono stati determinati, a seconda dei casi. I processi e le attività sono eseguite in modo coerente. I dati vengono raccolti e analizzati per verificare l'efficacia del processo di pianificazione, con l'evidenza di significative tendenze di miglioramento. Alcune evidenze sono collegate ad alcuni fattori chiave aziendali.

Commenti dell'Auditor:

Centro SDM (corsi post laurea) .

Programmazione 2015-2016 : corsi proposti 19. Attivato 2 (Mktg management per le imprese internazionali I livello e Operatore Educativo e Autismo II) . Responsabile: Pedrali area post laurea e Salvi (staff) .

Gestione fase di progettazione: Delibera a gennaio 2015 con criteri di progettazione per corsi post laurea. Cambio criterio per prelievo di incasso del master per la promozione. A cura della Giunta la proposta . Delibera a cura del Senato Accademico. 23 gennaio 2015.

Approvazione del Consiglio di Amministrazione di criteri di approvazione. Delibera ultima 18/05/2015. Programmazione Corsi: 4 Master II livello , 7 di I livello, 8 corsi di perfezionamento.

Commerciale: Comunicazione esterna/ promozione: a cura del SdM, strumenti come locandina e siti internet. Acquisto di parole d'ordine su motori di ricerca.

Domande di iscrizioni: analisi input su siti e comunicazione, a cura Salvi .

Camp. Mktg 13 iscritti, domanda di iscrizione Foresta Deborah, da Università di Pavia . Iscrizione 06/10/2015. Consenso dati personali, ricevuta . Protocollo del 07/10/2015.

Progettazione: comunicazione mail per le proposte progettuali ai docenti. Per le edizioni nuove. Gantt a cura responsabile e staff.

Identificazione dello stato di monitoraggio delle attività di progettazione.

Analisi della parte didattica, a cura dipartimento . Proposta a cura dei docenti. Documenti : Regolamento (PG 01 , Mod. 04, rev. 02): proposta del corso nella parte didattica, a cura del prof. Cavallone, Pianificazione massima come linea guida, modulo codificato : corso di Mktg, prof. Cavallone. OdM: un po' statica l'innovazione del corso.

Programmazione generale di nuovi corsi: 10 nuovi e 9 storici.

Campione: Corso progettato da Prof.ssa Rosella Giacometti. Regolamento del corso (progetto presentato il 03/06/2015). Articolazione didattica, con settori scientifici disciplinari , documento PG 01, Mod 09, rev 2, foglio di lavoro per prenotazione delle coperture e docenti proposti. Valutazione CV. OdM : Valutazione docenti proposto solo attraverso CV per docenti e corsi nuovi

Approvazione a cura del dipartimento. Piano economico e budget (PG 01, Mod 06, rev 03, Foglio lavoro Modello Budget master)

OdM: valutazione albo Tutor per gestione e amministrazione di tipo commerciale. Unico bando o bando per ogni corso?8mm Erogazione Servizio Formazione.

Corso campionato in aula : Corso Prof. U. Belotti, docente di inglese. Corso di Mktg.

Orientamento in entrata: d.ssa Cortinovis e sig. Gervasoni

Orientamento alle scuole . Fiere partecipate al livello nazionale. Open day sul territorio.

Campione Open day: del 17/04/2015 staff e professori e studenti. Valutazione Open day. OdM : valutazione un po' bassa della valutazione generale degli open day sull'esposizione dei contenuti del docente.

Progetto counselling individuale. A cura Dott. Cortinovis . 20 studenti. Soddisfazione del counselling.

Progetto: Celere di Lovere. IV e V anno.

Servizi alla persona: DSA - PEI e PdD (L 270 del 2010). D.ssa Zucchelli

Analisi di ingresso su BES: Elisa da Brescia ADHD. Servizi orientamento alla persona.

Persone con PEI e PdP: 280 persone

Campione: studente con tutor individuale . DSA: stato di dislessia e disortografia, studentessa Laura. PdP del 15/12/2014 (L 170/2010) .

PEI: Raffaello, disabilità fisica, del 15/12/2014. L.104/9.

Commissione per i servizi ai disabili e DSA. Psicopedagogista: d.ssa Ivana Simonelli. Analisi e valutazione per il progetto PEI e PdD.

Progetti di inserimento per persone soggette e patologie più complesse. Accompagnamento al lavoro.

Placemenent.

Procedura informatizzata . Richieste di aziende per qualificarsi come enti di pubblicazione . Proposte di tirocinio o di lavoro.

Camp. progetto di tirocinio. Tirocinio curriculare : economia aziendale . Studente : Matteo. Domanda presentata 1/09/2015.

Piattaforma S3. In fase di aggiornamento.

Camp. Luca, matr. 1029834, Richiesta Scienze psicologiche. Tirocinio curriculare . Convenzione con Comunità Don Milani , per recupero tossicodipendenti.

Contenuti del tirocinio , a cura del docente. Analisi dello stato di avanzamento del processo di placement . Approvazione a cura dell'ufficio.

Lo studente stampa il progetto e va dal tutor e docente. Gestione modifiche ancora di tipo cartacea.

Elaborazione delle query, due volte la settimana, a cura Ufficio tirocinio. Estrapolazione dei tirocini nelle date interrogate.

Campione: Studio professionale, Dott. Simone Gnan, Sarnico, Studio Commercialista. Prot. 81264, del 18/12/2015.

Campione : tirocinio extracurriculare , Sara, entro 12 mesi dalla laurea della triennale . Convenzione: cooperativa Laterza Fiume , organizzazione eventi. Assicurazione : Polizza avviata dall'ufficio. Stampa sulla piattaforma di tutti dettagli del progetto.

Campione: tirocinio curricolare , Federica, Società Leolandia, approvazione a cura docente (nel curricolare, stampa ancora cartacea, nell'extracurriculare tutto portale .

Internazionalizzazione:

Mobilizzazione in incoming: accordi erasmus che eroga mobilità , campione: Erasmus Plus, sistema QA per la mobilità interfacoltà.

Università di provenienza: Saragozza.

Studentessa: scienza educazione . Prot. N. n 0333931/V76 del 06/11/2014. Learning agreement: Il semestre 2014-2015 (febbraio- luglio 2015) .

Appuntamento preventivo: accoglienza . Accesso al sito .

Alloggi: outsourcing Servizi , Campus Snc, gestione degli alloggi: controllo a cura del servizio diritto allo studio.

Aggiornamento Portale: UNIBG, aggiornato a luglio 2015. Iscrizione : immatricolazione .

Dati elettronici dei voti su portale S3. Emissione certificato transcript voti, emesso 30/07/2015. Prot. 44599.III.14 : trasmissione crediti e voti.

Mobilizzazione in outgoing: 2015/2016 bando emanato 15/01/2015. Prto 1220/III.14 .

Selezione per criteri: studi, competenza linguistica, prerequisiti: lingua.

Campione: scienze umane , Simone, test inglese B2, monitoraggio a cura dott. Valsecchi. Accettazione del 24/03/2015. Accordo finanziario: Prot. N 004478/III/14 del 29/07/015 (Richiesta equipollenza): valutazione a cura comitato di dipartimento.

Mobiliy Tool: portale europeo sulla soddisfazione dell'esperienza.

OdM: potenziamento a scienze sociali (psicologia e scienza educazione) e giurisprudenza.

Risorse

Soddisfacente

Le risorse richieste per il mantenimento efficace e il miglioramento dei processi aziendali sono state definite e impiegate. La soddisfazione del cliente e/o delle parti interessate e la stabilità complessiva del sistema di gestione è stata dimostrata. I requisiti di competenza sono stati definiti e implementati.

Commenti dell'Auditor:

Buone le analisi dei fabbisogni formativi, dedicate prossimamente alle esigenze più trasversali dell'aggiornamento delle diverse competenze.

Presente programma 2015-2016 sui bisogni formativi delle Risorse dell'Ateneo. Soddisfacenti le risorse umane e infrastrutturali messe a disposizione.

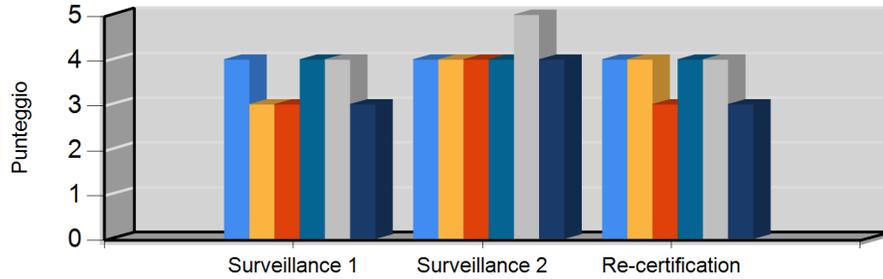
Consapevoli i collaboratori direttamente coinvolti nel SGQ e gli operatori intervistati.

Gestione infrastrutture, a cura U.T.

Sistema informativo: più che soddisfacente.

Intertek Benchmark Maturity Model

- Direzione
- Audit interni
- Azioni correttive
- Miglioramento continuo
- Controllo operativo
- Risorse



Punteggio: 5=Benchmark 4=Maturo 3=Soddisfacente 2=Principiante 1=Non evidente

Sommario dei riscontri

	Maggiore	Minore
Emessi durante l'attività corrente	0	0
Chiusi dal precedente audit	0	0

Sono state identificate Opportunità di miglioramento:
Yes

Stato dei precedenti Riscontri

Follow-up dei Riscontri emessi durante l'audit precedente
Nessun Piano di Azioni Corretive richiesto durante il precedente audit.

Riscontri rilevati durante il precedente audit che non possono essere chiusi:
No

Sintesi delle evidenze

Lo stato del sistema di gestione è riassunto qui di seguito:

Conclusioni relative ai processi/aree auditate, inclusi KPI/metodi di misura

La soddisfazione del Sistema Utenti è monitorata attraverso questionari e analizzata per i diversi servizi in occasione del riesame della direzione con specifici report allegati. Fatte elaborazioni con diagrammi, per i diversi item del questionario.

Presenti 3 segnalazioni/ reclami per il 2015-2016 presente a.s.; 1 NC rilevata internamente sulle selezioni.

Punti di forza: motivazione, informatizzazione, chiarezza informativa, orientamento, disponibilità e competenza, ecc.

Punti di miglioramento: reperibilità, carico di lavoro;

Non soddisfazione: SDM mancata ricezione della comunicazione e ritardo pagamento per l'internazionalizzazione, dovuta più alle lungaggini delle risposte.

La gestione dei reclami: 0 reclami, ma solo 3 segnalazioni: è stata opportunamente procedurizzata e gestita con specifico modulo di Reclamo/segnalazioni. Identificato specifico Registro e analisi delle comunicazioni tra chi riceve i reclami e chi deve internamente processare l'analisi e relative risposte agli utenti. Molto bene l'analisi dei dati.

Identificati i processi, sono suddivisi tra primari e di supporto e mappati nel MQ, Mappa dei processi; il monitoraggio avviene attraverso indicatori raccolti con cadenza periodica e presentati nel Collegio Docenti: risultano definiti dei target prestazionali. Sono definiti inoltre specifici obiettivi del UNIVERSITA' Bergamo, con relative tempistiche di attuazione nell'anno accademico. Analizzata la soddisfazione degli utenti in apposito report allegato al riesame della direzione.

L'assetto documentale composto da manuale, procedure e istruzioni di lavoro oltre che specifica modulistica operativa risulta conforme ai requisiti della norma, definite le registrazioni con relative modalità e tempistiche di conservazione. Manuale qualità e procedure della qualità ED 1 rev. 1 del 01/10/2015 - modifica solo dell'organizzazione.

Sotto controllo le norme e le leggi, a cura Direttore e RdD e responsabili

KPI'S:

Indicatori da riesame, elaborati a cura AQ.

Soddisfazione delle attività all'ingresso (orientamento) che incide sulle scelte

Presenti i vari indicatori confrontati i dati degli ultimi 3 anni: n° di studenti in aumento (15500)

Dato importante al 100% di ore di formazione per personale docente su corsi sicurezza

Dati e indicatori su: orientamento, placement, corsi SDA, dati tutti pubblicati sul sito di Ateneo.

Conclusioni relative alla verifica di requisiti obbligatori

L. 27/2010 e L. 104: Tirocinio placement: legge regionale.

Sotto controllo tutti gli adempimenti normativi e requisiti obbligatori.

Riesame dei risultati degli audit precedenti e delle prestazioni del Sistema di gestione, se ultima sorveglianza del ciclo di audit

I servizi, già certificati, hanno mantenuto un buon livello di efficacia dei processi e risolto positivamente le OSS e gli OdM emessi lo scorso anno.

Davvero buono il mantenimento del SGQ e l'impegno di tutti verso la qualità dei servizi.

Opportunità di miglioramento identificate

1 - Auspicabile riflessione sull'aggiornamento e innovazione dei corsi post laurea, a maggior ragione per quelli più storici e di più lunga tradizione.

2 - Auspicabile riflessione sulla valutazione dei docenti nuovi, proposti nel progetto dei corsi post laurea di prima edizione, valutazione che vada forse anche oltre la semplice documentazione del CV's, onde ridurre la probabilità di rischio di insuccesso del corso.

3 - Approfondire fattibilità, solo nel caso di amministrazione dei corsi di tipo commerciale, e non di pubblica amministrazione, circa l'identificazione di un Albo Tutor, da tenere sempre aggiornato, per rendere più efficiente la qualifica, selezione e scelta dei tutors da incaricare per i corsi.



Comunicazioni/Cambi durante l'audit (se applicabile)

Nessuna modifica durante l'audit .

Raccomandazioni del Lead Auditor:

Raccomandazione del Lead Auditor ISO 9001:2008

Il Sistema di Gestione è conforme ai criteri di audit e può essere considerato efficace nell'assicurare che gli obiettivi vengano soddisfatti. Si raccomanda dunque il mantenimento della Certificazione

Raccomandazioni aggiuntive del Lead Auditor

NA

Lista di Distribuzione

Nome e Indirizzo e-mail del Rappresentante della Direzione D.ssa Elena Gotti
 RGQ
 elena.gotti@unibg.it

Distribuito a: D. ssa Elena Gotti